

**PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP, DAN KEMUDAHAN  
MENGUNAKAN, TERHADAP PERILAKU PENGGUNA  
DAN KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM  
(Studi pada penggunaan Microsoft Axapta PT. Bambang Djaja, Surabaya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



**Oleh :  
OKY PERMATASARI  
0742010057**

**YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
SURABAYA  
2011**

**PENGARUH PENGETAHUAN, SIKAP, DAN KEMUDAHAN  
MENGUNAKAN, TERHADAP PERILAKU PENGGUNA  
DAN KEBERHASILAN IMPLEMENTASI SISTEM  
(Studi pada penggunaan Microsoft Axapta PT. Bambang Djaja,  
Surabaya)**

**Oleh :  
OKY PERMATASARI  
0742010057**

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada Tanggal : 14 Juni 2011

**Menyetujui,**

**DOSEN PEMBIMBING**

**TIM PENGUJI**

**1. Ketua**

**R.Y.Rusdianto, S. Sos , M.Si  
NPT. 3 7206 95 00461**

**Drs. Nurhadi, M.Si  
NIP.196902011994031001**

**2. Sekretaris**

**R.Y.Rusdianto, S. Sos ,M.Si  
NPT. 3 7206 95 00461**

**3. Anggota**

**Dra. Siti Ning Farida, Msi  
NIP.196407291990032001**

**MENGETAHUI DEKAN**

**Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si  
NIP. 195507181983022001**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul **Pengaruh pengetahuan, sikap, dan kemudahan menggunakan, terhadap perilaku pengguna dan keberhasilan implementasi sistem (Studi pada penggunaan Microsoft Axapta PT. Bambang Djaja, Surabaya)** dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak R.Y. Rusdianto, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moril, spritual maupun materiil. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hj. Suparwati, Dra, M.Si, sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Drs. Nurhadi, M.Si, selaku PLH Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak dan Ibu dosen jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

4. Bapak Chairul Arifandi dan Bapak Limi Mulyadi yang sudah banyak membantu saya dalam memberikan dan melengkapi data sebagai bahan laporan penulis.
5. Semua keluarga yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik materiil maupun spiritual.
6. Dan teman-teman terdekat saya yang selalu mendukung saya.

Penulis menyadari bahwa di dalam skripsi ini akan ditemukan banyak kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, dengan segala keterbatasan yang penulis miliki semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak umumnya dan penulis pada khususnya.

Surabaya, Juni 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>ABSTRAKSI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	01
1.1 Latar Belakang .....	01
1.2 Perumusan Masalah .....	04
1.3 Tujuan Penelitian .....	05
1.4 Manfaat Penelitian .....	05
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	06
2.1 Landasan Teori .....	06
2.1.1 Konsep Sistem Informasi .....	06
2.1.2 Konsep dasar Sistem .....	06
2.1.2.1 Pengertian Sistem.....	07
2.1.2.2 Karakteristik Sistem .....	07
2.1.3 Analisis Sistem.....	09
2.1.4 Konsep dasar Informasi .....	09
2.1.5 Pengetahuan .....	10
2.1.5.1 Tingkatan Pengetahuan .....	10

2.1.5.2 Indikator Pengetahuan.....	12
2.1.6 Sikap.....	13
2.1.6.1 Fungsi Sikap.....	14
2.1.6.2 Pembentukan Sikap.....	15
2.1.6.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi sikap .....	16
2.1.6.4 Indikator Sikap .....	17
2.1.7 Persepsi kemudahan menggunakan.....	18
2.1.7.1 Indikator kemudahan menggunakan .....	19
2.1.8 Perilaku .....	19
2.1.8.1 Indikator Perilaku.....	20
2.1.9 Implementasi sistem.....	21
2.1.9.1 Pendekatan Implementasi .....	21
2.1.9.2 Menerapkan rencana Implementasi.....	22
2.1.9.3 Indikator Implementasi sistem .....	23
2.1.10 Pengetahuan, sikap, kemudahan menggunakan, perilaku pengguna dan keberhasilan implementasi sistem.....	25
2.2 Kerangka Berpikir.....	26
2.3 Hipotesis.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.1.1 Definisi Operasional .....	29
3.1.2 Pengukuran Variabel .....	34
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	35

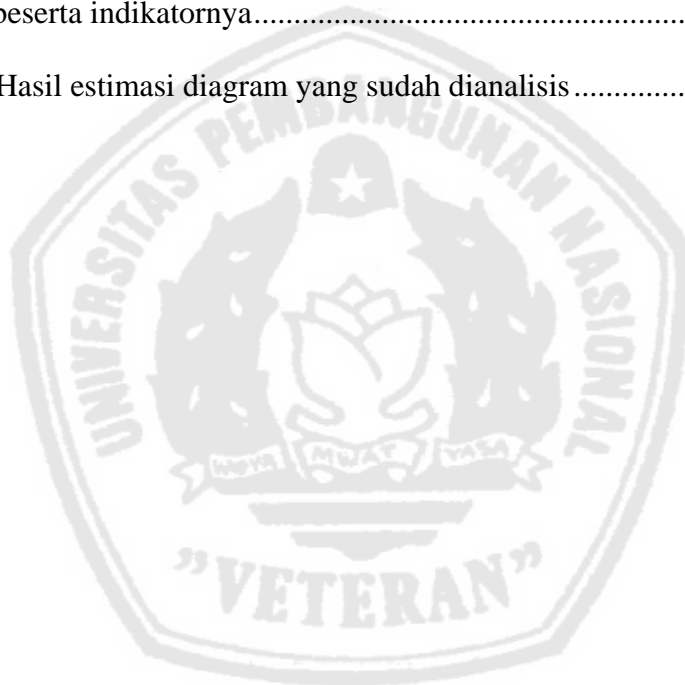
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.3.1 Jenis Data .....	36
3.3.2 Sumber Data.....	36
3.3.3 Pengumpulan Data .....	36
3.3.4 Instrumen Penelitian .....	37
3.4 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	37
3.4.1 Uji Validitas .....	37
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	38
3.5 Teknik Analisis dan Uji Hipotesis .....	39
3.5.1 Teknik Analisis Statistik Deskriptif.....	39
3.5.1.1 Teknik Analisis Data.....	39
3.5.1.2 Metode PLS.....	40
3.5.1.3 Model Pengukuran atau Oyster Model.....	41
3.5.2 Analisis Statistik Inferensial .....	43
3.5.2.1 Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	43
3.5.2.2 Evaluasi Model.....	45
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1 Gambaran Umum.....	46
4.1.1 Profil Perusahaan .....	46
4.1.2 Lokasi Perusahaan.....	47
4.1.3 Visi Perusahaan.....	48
4.1.4 Tugas tugas Jabatan di Perusahaan .....	49
4.1.5 Struktur Organisasi PT. Bambang Djaja.....	51

4.1.6 Standart Mutu dan Kualitas.....	54
4.2 Penyajian Data .....	54
4.2.1 Hasil Kuesioner (Distribusi Frekuensi).....	54
4.3 Analisis dan Uji Hipotesis.....	59
4.3.1 Uji Validitas .....	59
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	62
4.3.3 Teknik Analisis Statistik Deskriptif Identitas Responden .....	63
4.3.4 Teknik Analisis Statistik Deskriptif Variabel-Variabel Penelitian.....	65
4.3.5 Teknik Analisis Statistik Inferensial .....	71
4.3.6 Membaca Hasil Outer Model atau Measurement Model .....	72
4.3.5.1 Convergent Validity .....	72
4.3.6.2 Composite Reliability .....	76
4.3.6.3 Discriminant Validity.....	71
4.4 Pembahasan.....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>82</b>
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir .....	27
Gambar 1.2 Hipotesis.....	28
Gambar 4.1 Organizational Structure of PT.Bambang Djaja .....	52
Gambar 4.2 Diagram jalur hubungan Kausalitas antar Konstruk beserta indikatornya.....	73
Gambar 4.3 Hasil estimasi diagram yang sudah dianalisis .....	75



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Frequency Table

Lampiran 2 Descriptives

Lampiran 3 Reliability

Lampiran 4 Cronbachs Alpha

Lampiran 5 AVE

Lampiran 6 Path Coefficients

Lampiran 7 Outer Loadings

Lampiran 8 Hasil Kuesioner Responden

Lampiran 9 Correlations

Lampiran 10 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)

Lampiran 11 Overview

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Variabel Pengetahuan .....	54
Tabel 4.2 Variabel Sikap.....	55
Tabel 4.3 Variabel Kemudahan menggunakan .....	56
Tabel 4.4 Variabel Pengetahuan .....	57
Tabel 4.5 Variabel Implementasi Sistem .....	58
Tabel 4.6 Validitas Variabel Pengetahuan .....	59
Tabel 4.7 Validitas Variabel Sikap .....	60
Tabel 4.8 Validitas Variabel Kemudahan Menggunakan .....	60
Tabel 4.9 Validitas Variabel Perilaku Pengguna .....	61
Tabel 4.10 Validitas Variabel Implementasi Sistem.....	61
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.12 Deskripsi Jenis Kelamin Responden.....	63
Tabel 4.13 Deskripsi Usia Responden .....	64
Tabel 4.14 Lama Bekerja Responden .....	65
Tabel 4.15 Mean Variabel Pengetahuan .....	66
Tabel 4.16 Mean Variabel Sikap.....	67
Tabel 4.17 Mean Variabel Kemudahan Menggunakan.....	68
Tabel 4.18 Mean Variabel Perilaku Pengguna.....	69
Tabel 4.19 Mean Variabel Implementasi Sistem .....	70
Tabel 4.20 Koefisien Variabel .....	71
Tabel 4.21 Composite Reliability .....	76
Tabel 4.22 Cross Loading .....	77
Tabel 4.23 Results for inner weight .....	79

## ABSTRAKSI

**OKY PERMATASARI.** Pengaruh pengetahuan, sikap, dan kemudahan menggunakan, terhadap perilaku pengguna dan keberhasilan implementasi sistem (Studi pada penggunaan Microsft Axapta PT. Bambang Djaja, Surabaya).

Penggunaan teknologi informasi (TI) dalam berbagai bentuk aplikasi yang sesuai, akan sangat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelesaian pekerjaan. PT. Bambang Djaja merupakan perusahaan Transformator. PT. Bambang Djaja berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, salah satunya dengan pengelolaan *database* pelanggan Transformator dalam menghasilkan informasi yang berkualitas.

Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh pengetahuan Teknologi Informasi terhadap perilaku pengguna, menganalisis dan menjelaskan pengaruh sikap pengguna Teknologi Informasi terhadap perilaku pengguna, menganalisis dan menjelaskan pengaruh kemudahan menggunakan Teknologi Informasi terhadap perilaku pengguna dan menganalisis dan menjelaskan pengaruh perilaku pengguna terhadap keberhasilan implementasi sistem. PT. Bambang Djaja menggunakan sistem informasi terbaru dengan Microsoft Axapta yang mempunyai keistimewaan tersendiri terhadap solusinya sehingga Microsoft Axapta ini dapat dengan mudah diintegrasikan dengan produk Microsoft lainnya, misalnya Microsoft Word, Excel dan lain-lain. Keberhasilan implementasi sistem dapat dinyatakan sebagai hubungan yang bersifat saling mempengaruhi atau *reciprocity* artinya variabel independent dalam hal ini Pengetahuan, Sikap, Kemudahan Menggunakan, dan Perilaku pengguna adalah suatu variabel yang dapat mempengaruhi secara langsung terhadap keberhasilan Implementasi sistem.

Variabel penelitian yang digunakan adalah pengetahuan, sikap, kemudahan menggunakan, perilaku pengguna dan implementasi sistem dengan menggunakan sampel penelitian yaitu karyawan yang menggunakan Microsoft Axapta, sumber data diperoleh dari PT. Bambang Djaja Surabaya. Teknik analisis yang digunakan adalah metode SEM berbasis component atau Variance - Partial Least Square (PLS).

Hasil analisis data menunjukkan bahwa variabel Pengetahuan Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap variabel perilaku pengguna, variabel Sikap pengguna Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap variabel perilaku pengguna, variabel Kemudahan menggunakan Teknologi Informasi berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel perilaku pengguna dan variabel Perilaku pengguna Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap variabel implementasi sistem.

***Keywords :Pengetahuan, Sikap, Kemudahan menggunakan, perilaku pengguna , implementasi sistem, Microsoft Axapta.***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Penggunaan teknologi informasi (TI) dalam berbagai bentuk aplikasi yang sesuai, akan sangat membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelesaian pekerjaan. Jadi (TI) akan memberikan dampak positif pada pengguna akhir jika teknologi tersebut sesuai dengan tugas-tugas individu dan digunakan secara optimal, seperti halnya di perusahaan Transformator yang juga merupakan organisasi modern yang melakukan kegiatannya dengan menggunakan teknologi informasi TI.

Teknologi Informasi sangat membantu kegiatan para pegawai dalam mengolah data yang sudah mempunyai sistem informasi dan teknologi informasi terintegrasi diseluruh unit kerjanya (*Fully Computerized*). Akan tetapi pelaksanaan kegiatan tersebut tidak hanya tergantung pada teknologi komputer saja, melainkan juga yang berkenaan dengan tingkat (pengetahuan) keahlian individu atau perilaku yang mempengaruhi pengadopsian Teknologi Informasi.

Aspek sikap pengguna akhir merupakan faktor penting yang memberi kontribusi terhadap penerimaan Teknologi Informasi. Setiap individu akan bersikap positif terhadap kehadiran teknologi komputer jika merasakan manfaat (*perceived usefulness*), teknologi komputer untuk meningkatkan kinerja dan produktifitas, dan manfaat yang dirasakan oleh pengguna akhir disebabkan oleh kemampuan setiap individu mengoperasikan komputer.

Penggunaan teknologi informasi yang canggih berbasis komputer memungkinkan manajemen untuk menerapkan sistem informasi yang dapat memberikan informasi-informasi yang diorientasikan untuk membantu para manajer membuat keputusan manajerial dan para staff untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan oleh organisasi kepadanya.

Teknologi informasi suatu organisasi digunakan untuk meningkatkan kinerja para individual sebagai anggota organisasi yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Kemanfaatan dan kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh ke minat perilaku. Peminat teknologi akan mempunyai minat menggunakan teknologi (minat perilaku) jika merasa sistem teknologi bermanfaat dan mudah digunakan. Pemakai sistem informasi akan lebih banyak memanfaatkan sistem jika sistem informasi tersebut mudah digunakan. Sebaliknya jika sistem informasi tidak mudah digunakan (rumit) pemakai akan lebih sedikit dalam memanfaatkan sistem informasi tersebut.

Sikap dan perilaku pengguna akhir terhadap pemanfaatan dan penerimaan kepada sebuah Teknologi Informasi baru telah diketahui oleh para peneliti dan dinyatakan sebagai faktor utama dalam penggunaan yang sukses. Semakin banyak penerimaan terhadap Teknologi Informasi baru oleh pengguna akhir maka semakin banyak kemauan dari pengguna akhir untuk membuat perubahan dalam praktek jangka panjang, baik dalam menggunakan dan memadukan Teknologi Informasi baru kedalam aktivitas kerja kesehariannya.

PT. Bambang Djaja merupakan perusahaan Transformator. PT. Bambang Djaja berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, salah satunya dengan pengelolaan *database* pelanggan Transformator dalam menghasilkan informasi yang berkualitas.

Sebelum menggunakan Microsoft Axapta, B&D memakai software RASIO yang berjalan menggunakan DOS. Alasan mereka merubah program Rasio dengan Microsoft Axapta adalah karena Axapta memiliki database, fungsi, dan integrasi modul yang lebih baik dibandingkan Rasio. Selain itu, Implementasi ERP dengan menggunakan Microsoft AXAPTA pada perusahaan PT. Bambang Djaja dikarenakan dapat memenuhi kebutuhan proses bisnis perusahaan yang memerlukan keputusan cepat dan terintegrasi sehingga dapat mengambil keputusan dengan tepat. Microsoft Axapta ini mempunyai keistimewaan tersendiri terhadap solusinya sehingga axapta ini dapat dengan mudah diintegrasikan dengan produk Microsoft lainnya, misalnya Microsoft Word, Excel dan lain-lain.

Tidak semua pengguna dapat menggunakan Microsoft Axapta. Untuk itu para pengguna diberi pelatihan dan cara agar mengerti dan memahami Microsoft Axapta tersebut agar memperoleh informasi yang berkualitas. *The owner* (pemilik perusahaan) menunjuk tiga sampai empat *key user* (manajer) untuk menjadi pelatih Microsoft Axapta kepada *users* (karyawan).

Sehingga pada saat ini penulis tertarik untuk mengangkat masalah mengenai Sistem Informasi Manajemen dengan Microsoft Axapta yang diaplikasikan yang ada di salah satu perusahaan swasta, PT. Bambang Djaja, Surabaya.

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk memahami model hubungan yang terjadi antara variabel pengetahuan, Sikap pengguna akan TI, kemudahan menggunakan TI, perilaku pengguna, dan keberhasilan implementasi sistem. Sehingga untuk kelancaran dan kesuksesan penelitian ini maka penulis akan mengikutsertakan karyawan yang berinteraksi langsung dengan penggunaan TI, di Perusahaan tersebut (PT. Bambang Djaja, Surabaya) untuk ikut berpartisipasi.

Berdasarkan uraian diatas maka dilakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh pengetahuan, sikap, dan kemudahan menggunakan, terhadap perilaku pengguna dan keberhasilan implementasi sistem (Studi pada penggunaan Microsoft Axapta PT. Bambang Djaja, Surabaya)”***.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dirumuskan beberapa masalah berikut ini :

1. Apakah pengetahuan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap perilaku pengguna?
2. Apakah sikap pengguna Teknologi Informasi berpengaruh terhadap perilaku pengguna?



3. Apakah kemudahan menggunakan Teknologi Informasi berpengaruh terhadap perilaku pengguna?
4. Apakah perilaku pengguna berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi sistem?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh pengetahuan Teknologi Informasi terhadap perilaku pengguna
2. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh sikap pengguna Teknologi Informasi terhadap perilaku pengguna
3. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kemudahan menggunakan Teknologi Informasi terhadap perilaku pengguna
4. Untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh perilaku pengguna terhadap keberhasilan implementasi sistem

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai sumbangan bagi manajemen PT. Bambang Djaja, Surabaya pada khususnya, dalam mengembangkan teknologi informasi (Microsoft Axapta) dengan lebih baik.
2. Hasil penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu Sistem Informasi Manajemen yang berkaitan dengan variabel-variabel yang mempengaruhi implementasi sistem.